İşgüzar kommunikasiyada danışıqlar. Danışmaq və dinləmək bacarığı

Hər bir təşkilat və ya müəssisə müstəqil bir sistemdir, daxili informasiya əlaqələri ilə bir-birinə bağlıdırlar. Məlumat mübadiləsi işgüzar kommunikasiyaların xarici və daxili hissələrə bölünməsinə zəmin yaradır. Əgər sistem tək bir elementlə, məsələn, fərdi sahibkarla təmsil olunursa, o zaman onun bütün işgüzar əlaqələri xariclə bağlı olacaq; xarici işgüzar əlaqələr təşkilat və fərdi sahibkarlarla olan əlaqələrdir. Daxili kommunikasiya bu təşkilat və sahibkarlar arasında müxtəlif səviyyələrdə həyata keçirilən əlaqələrdir.

İşgüzar kommunikasiyanın müxtəlif formaları informasiya məzmununun daha effektiv şəkildə həyata keçirilməsinə kömək edir. Bu formalar aşağıdakılardır:

–işgüzar söhbətlər, danışıqlar;
–kütləvi çıxışlar (məruzələr, təbriklər);
–mətbuat konfransları;
–müzakirələr, diskussiyalar, mübahisələr;
–təqdimatlar;
–işgüzar səhər, nahar, şam yeməyi, furşet.

İşgüzar kommunikasiyanın proses və nəticələri rəsmi məktub, protokol, əmr, müqavilə, qətnamə və s. şəklində sənədləşdirilir. İşgüzar kommunikasiya danışıqlar əlaqə qurmaq və problemləri həll etmək üçün səlahiyyətli, qarşılıqlı maraq dairələri olan insanlar arasında şifahi nitq mübadiləsidir, rəqiblər arasında müəyyən bir nəticənin əldə edilməsi, problemlərin həlli və ya müəyyən bir hədəfin həyata keçirilməsini nəzərdə tutan məlumat və təcrübə mübadiləsi, münasibət və qarşılıqlı əlaqə qurulur. Təcrübə göstərir ki, biznes problemlərini həll etmək üçün qarşılıqlı əlaqə qurmağı öyrənmək lazımdır. Burada təkcə nitq mübadiləsi kifayət deyil, sözlərin yerində deyilməsi, fikirlərin konkret bir şəxsə yönəldilməsi və qarşı tərəfin onu qəbul etməsi vacib şərtlərdəndir.

Nitq işgüzar insanın geyimi ilə yanaşı imicinin ən vacib elementidir. Səs və işlətdiyi ifadələr peşəkar iş adamının başqa bir obrazıdır. İnformasiyanın qəbulunun adekvatlığı, əsasən, ünsiyyət prosesində ***kommunikasiya maneələrinin*** olub-olmamağından asılıdır. Maneə yaranarsa, məlumat təhrif olunur və ya ilkin mənasını itirir, bəzi hallarda isə ümumiyyətlə, qəbul edilmir.

Bunlardan savayı, digər – fonetik, üslubi, semantik və məntiqi maneələri də qeyd etmək olar.

Fonetik maneə nitq qüsurları ilə bağlıdır:

–həyəcandan, danışıq zamanı düzgün nəfəs almamaqdan irəli gələn, hətta yaxın məsafədən zəif eşidilən ***sakit nitq*** həmsöhbət üçün xüsusi əhəmiyyət kəsb etmirsə, qulaq asmayacaq, hətta ünsiyyət maraqlı olsa belə, düzgün başa düşmə ehtimalı azdır;

–***çox sürətli nitq*****:** kommunikator informasiyanı hündürdən oxuduqda, qulaqlarda küy yaradır, fikirlərini izləmək çətinləşir;

–həddindən artıq ***monoton çıxış*** – diqqəti yayındırır;

–***diqqətçəkən pauzalar***: *e...e, yaxşı, məlumdur;*

–***söz sonlarının "udulma"sı,*** cümlə sonunda sözlərin eşidilməməsi səhv riskini artırır.

Semantik maneə ünsiyyət iştirakçılarının məzmun sistemlərində fərqlər ilə əlaqələndirilir. Bu, jarqon və şlenq problemindən daha ümumidir. Maneə onunla bağlıdır ki, eyni sözün bir yox, bir neçə mənası olur, fikir müxtəlif anlamda izah olunur, beləliklə, heç bir əsası olmayan mübahisələr yaranır. Sözlər çoxmənalıdır, ünsiyyət iştirakçısının, xüsusilə bu və ya digər terminin hansı mənada işlətdiyini dəqiqləşdirmək lazımdır. Semantik maneənin aradan qaldırılması üçün ünsiyyət iştirakçılarının xüsusiyyətlərini anlamaq və söhbəti anlaşılan səviyyədə aparmaq lazımdır.

Üslubi maneə normal işgüzar ünsiyyəti poza bilər. Belə maneə, şəraitdən asılı olaraq, nitqin üslub tərzinin düzgün seçilməməsi və ünsiyyət tərəfdaşlarının aktual psixoloji vəziyyətlərinin uyğun gəlmədikdə yaranır. Məsələn, həmsöhbətin tənqidi qeydinin qəbul edilməməsinin səbəbi mədəni şəkildə deyilməməyi, daha doğrusu, qarşı tərəfin gözlədiklərinin əksi, kommunikativ şəraitə uyğunsuzluğu olur. İşgüzar sferada *sizə lazımdır, siz borclusunuz*, *siz etməlisiniz* və s. bu kimi ifadələr işlətdikdə açıq və ya gizli müqavimət yaranır, mümkün yumşaq paradiqmalara qarşı qoyulur: *ola bilər ki..., yaxşı olar ki, siz..., mümkündür ki..., əgər mümkünsə...* və s.

Məntiqi maneədə təklif olunan məntiqi əsaslandırma işgüzar kommunikasiya tərəfdaşlarına yanlış görünür: sübutlar ziddiyyətlidir, yaxud çox mürəkkəbdir. Sübut üçün mövcud bir çox məntiq və məntiqi sistemlərdən danışmaq olar.

Emosional maneələr o zaman yaranır ki, alınan real məlumat, fakt, fərziyələrdən daha çox öz hisslərinə inanılır. Söz güclü emosional enerjiyə malikdir – emosional reaksiyaya səbəb olan assosiasiya yaradır.

İşgüzar kommunikasiyanın hər bir aktı danışmaq və dinləməkdən ibarət dialoqdur, bu bacarıqlar uğurlu ünsiyyətin açarıdır.

Danışmaq bacarığı

Danışmaq nitq mənimsənildiyi andan başlayır və bunu hər kəs bacarır. Lakin hamının başa düşəcəyi səviyyədə, düzgün, məntiqli, savadlı danışmaq bacarığı natiqlik ustalığıdır. Xüsusilə işgüzar kommunikasiyada həddindən artıq emosionallıqdan və bədiiliyindən uzaq, faktlara əsaslanaraq sadə, aydın və dəqiq sözlərdən istifadə etmək, fikri düzgün formalaşdırmaq lazımdır, bununla nitqin

effektivliyi müəyyən edilir; sönük nitqin dinləyicilərə təsir qüvvəsi zəif, quru olur, emosionallıq nitqin təsir qüvvəsini artırır. Danışmaq bacarığı özünü dialoqda göstərir. Dialoq prosesi məlumat mübadiləsidir, burada sual vermək bacarığı mühüm rol oynayır. Sualların köməyi ilə yalnız həmsöhbətin maraqlarını müəyyənləşdirmək və onun diqqətini söhbətin vacib məqamlarına yönəltmək yox, həm də fikirlərini həmsöhbətə çatdırmaqla onu bu və ya digər əsassız inamsızlıqdan daşındırmaq, tutarlı sualların köməyi ilə həqiqi tərəfdaşlıq, sağlam münasibət qurmaq olar. İşgüzar kommunikasiyada sualın müxtəlif növlərindən istifadə olunur:

1)***Qapalı suallar***. Bunlara qarşı tərəf ya *bəli* ya da *xeyr* cavabı verir Məsələn: *Bizimlə əməkdaşlığa razısınızmı? Şərtlərimiz sizi qane edirmi? Bu layihəyə qoşulmaq istərdinizmi?*

2)***Açıq suallar***. Qarşı tərəf konkret *bəli, xeyr* yox, əhatəli şəkildə *nə? harada? nə zaman? hansı? nə üçün?* suallarına cavab verməli olur. Məsələn: *Bizim şirkətlə əməkdaşlıqda məqsədiniz nədər? Nə zaman fikrinizi deyəcəksiniz? Daha hansı əməkdaşlıq təklifləriniz var? Nə üçün məhz bizi seçdiniz?*

3)Həmsöhbətin sizi başa düşdüyünə əmin olmaq üçün ***yoxlama suallar***. Məsələn: *Deyilənlərə aid sualınız varmı? Sizi nə qane etmədi? Fikrinizdə qalırsınızmı? Təkliflərimizin nəticəsi sizə aydındırmı?*

4)***Alternativ suallar***. Bu suallar qarşı tərəfə seçim və daha tez qərar qəbul etmə imkanı, nitqə emosionallıq verir, sualdan daha çox dinləyicinin laqeyd qalmamağı məqsədi daşıyır. Məsələn: *Qərarınızda bir dəyişiklik yoxdur? Nəyə isə ola bilər ki, doğru izah vermədim? Yormadım sizi?*

5)***Ritorik suallar***. Təsdiq və inkar formada ifadə edilsə də, cavab tələb olunmur. Belə suallar rəqibi söylədiklərini səmimiliyə sövq edir. *Amma kimdi səsimizi eşidən, haqqımızı tanıyan? (Anar).*

6)**İstiqamətverici suallar**. Tərkibində tələb olunan cavabların elementi də olduğu üçün, lazım gəldikdə danışığı müəyyən istiqamətə yönəltmək mümkündür: *Nə güzəşt? Torpaqlarımızın 10 faizini güzəştə gedək ki, o biri on faizini dava-şavasız qaytarsınlar?*

Hər altı halda qarşı tərəfin münasibəti soruşulur, razılıq əldə edildikdə hәlledici suala ehtiyac qalmır.

Dinləmək bacarığı

Danışıqlar aparılmasının ikinci mərhələsi daha məsuliyyətli və çətindir. Bu mərhələdə danışıq iştirakçıları problemin birgə həllini, əsas parametrlərini hazırlayırlar. Opponentlər bu və ya digər həll variantına uyğun təkliflər irəli sürür, onları müzakirə edərək mövqelərini gücləndirir, danışıqların nəticəsini müəyyən edirlər. Bütün bu mərhələlər yaradıcı düşünmək: dinləmək və inandırmaq bacarıqlarından asılıdır.

Dinləmək bacarığı çox mürəkkəb bir sənətdir, hər hansı danışığın əsasını təşkil edir. İşgüzar kommunikasiyanın uğuru təkcə məlumat ötürməkdən yox, həm də onu qəbul etmək bacarığından, yəni dinləməkdən asılıdır. Həmsöhbəti dinləyirik, onun dediklərinə maraq göstəririk və qarşı tərəfin hörmətini qazanırıq, bu da işgüzar ünsiyyətə təsir göstərməyə bilməz; dinləmək – qarşılıqlı anlaşmadır.

Dinləmənin 2 növü var:

1. ***Aktiv***
2. ***Passiv dinləmə.***

Aktiv dinləmə ünsiyyət vəzifələrini formalaşdırmaq məqsədi daşıyır, qarşı tərəfi danışmağa sövq edir, deyilənləri dəqiq qavramağa çalışır.

Passiv dinləmə isə ünsiyyət stimullarının təsir prosesindəki vəziyyətin dəyişdirilməsi, danışıqlarda səbr nümayiş etdirilməsi, deyilənlərə əminlikdir. Hər iki dinləmənin ümumi cəhəti qarşı tərəfin maraqlı bir şey söyləyəcəyini gözləmək, mövzudan, diqqətdən yayınmamaq, uzunçuluq etməmək və mövzuya qayıtmaq cəhdidir.

Əksər hallarda insanlar bir-birilərinin sözünü şüursuz şəkildə kəsirlər; müdaxilə etmisinizsə, həmsöhbətin düşüncə axınını dərhal bərpa etməyə çalışmaq lazımdır. Tələsik etirazlar çox vaxt danışanın dedikləri ilə razılaşmadıqda ortaya çıxır, çox vaxt insan dinləmir, ancaq beynində etirazını formalaşdırır və danışmaq üçün

növbə gözləyir, nöqteyi-nəzərini əsaslandırmağa çalışır və həmsöhbətin əslində nə deməyə çalışdığını fərqinə varmır.

Aktiv dinləmədə həmsöhbətin üzünün ifadəsi, jestləri və duruşu müəyyənləşdirilməlidir. Mesajın tonuna diqqət yetirməli: məzmun və forma arasındakı hər hansı bir uyğunsuzluq dərində gizlənmiş hissləri açıqlaya bilər, vacib məqamlar çox vaxt fasilələr, təkrarlar, sözlərdə heca, cümlələrdə məntiqi vurğu və tərəddüdlərlə çatdırılır. Utancaq və ya fiziki qüsurlu – peltək həmsöhbətlərin danışığına *başa düşürəm, əlbəttə* kimi ürəkaçan şərhlər əlavə etmək, qarşı tərəflə maraqlanan bir görünüş almaq lazımdır. Özünüzü həmsöhbətin yerinə qoymağa çalışın, vəziyyəti onun gözləri ilə qiymətləndirin və hər şeyi onun qulaqları ilə eşidin. Bəzən işgüzar ünsiyyət prosesinə xələl gətirən ifadələr işlədilir. Məsələn, mənfi qiymətləndirmə: *Boşboğazlıq etməyin. Görürəm, siz bu məsələnibaşa düşmürsünüz. Sizə izah edə bilərdim, amma qorxuram, anlamayasınız*; etinasızlıq – tərəf müqabilin nə dediyi nəzərə alınmır: Heç alnının qırışığı da açılmır; eqosentrizm – tərəf müqabilində yalnız narahat problemlər tapmağa çalışılır: *Bacıoğlu, düz danışmırsan ha, ya Həsən keçəl, ya da keçəl Həsən.*